

SIATS Journals

Journal of Islamic Studies and Thought for Specialized Researches

(JISTSR)

Journal home page: http://www.siats.co.uk



مجلة الدراسات الإسلامية والفكر للبحوث التخصصية

المجلد **5**، العدد 1، يناير\كانون الثاني 2019م

e-ISSN: 2289-9065

AHAMIYAT AISTIKHDAM WASAYIL ALTAWASUL ALAIJTIMAEIAT FI ' AL'IIDARAT AL'IISLAMIA

أهمية استخدام وسائل التواصل الاجتماعية في الإدارة الإسلامية

مصلح بن ناهي الحربي

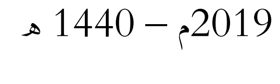
moslehnahi@gmail.com

الدكتور اسموليادي لوبيس

الدكتورة نور عزة بنت كامري

أكاديمية الدراسات الإسلامية

جامعة ملايا ماليزيا



2019م – 1440 هـ



ARTICLE INFO
Article history:
Received 22/9/2019
Received in revised form1\10//2019
Accepted 20/12/2019
Available online 15/1/2019
Keywords: administration, social media, Islamic organizations.

Abstract

Modern management works to keep abreast of developments in information and communication technology to address administrative problems and develop mechanisms and means to improve the administrative performance of organizations and institutions. With the rapid development of technology and its uses, organizations have been competing to take advantage of technological development regarding new tools and applications to address management problems, improve staff performance, and thereby improve the overall performance of the organization. Social networks have contributed to a qualitative and quantitative shift in communication between the components of organizations, their human resources, and their clients. Organizations in Islamic countries, like other international organizations, seek to benefit from the development of social media in order to reach the best applications in this field. The researchers used analytical, descriptive, and inductive methods, as well as previous studies in the field of Islamic management, which dealt with the importance of using social media in management in Islamic organizations.

Keywords: administration, social media, Islamic organizations.



ملخص البحث

الإدارة الحديثة تعمل على مواكبة التطورات في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لمعالجة المشاكل الإدارية، وتطوير الآليات والوسائل للارتقاء الأداء الإداري للمنظمات والمؤسسات. ومع استمرار التطور السريع للتقنية واستخداماتها، أصبحت المنظمات تتنافس للاستفادة من التطور التكنولوجي من حيث الوسائل والتطبيقات الجديدة لمعالجة المشكلات الإدارية، وتطوير أداء الموظفين، وبالتالي، وطوير أداء المنظمة بشكل عام. لقد ساهمت شبكات التواصل الاجتماعي في إحداث نقلة نوعية وكمية فيما يتعلق بالتواصل بين مكونات المنظمات، ومواردها البشرية، وعملاءها كذلك. المنظمات في الدول الإسلامية، كغيرها من المنظمات العالمية، تسعى إلى الاستفادة من التطور في وسائل التواصل الاجتماعي بهدف الوصول إلى أفضل التطبيقات في هذا المجال. استخدم الباحثون المنهج التحليلي، والوصفي، والاستقرائي، كما استعان بالدراسات والبحوث السابقة في مجال الإدارة الإسلامية التي تناولت أهمية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الإدارة بالمنظمات الاسلامية.

كلمات مفتاحية: الإدارة، وسائل التواصل الاجتماعي، المنظمات الاسلامية.



مقدمة:

إن التطور التكنولوجي السريع لوسائل التواصل الاجتماعي من أهم ما يميز مجتمع المعلوماتية والمعرفة والإدارة في العصر الحالي، حيث أن الفيس بوك وتوتير والإنستجرام والواتس أب وغيرها من شبكات التواصل الاجتماعي، التي انتشرت بشكل واسع النطاق في العالم؛ قد ساعدت على ظهور الثورة الهائلة في المعارف والمعلومات عبر الوسائل الحديثة، حتى عُرِف القرن الحادي والعشرون بعصر السماوات المفتوحة، والتسابق في المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات، وتبادل الخبرات بسرعة مذهلة.

مشكلة الدراسة

لقد فرضة تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأفراد والمجتمعات والمؤسسات والمنظمات الحديثة مجموعة من التحديات، التي تتطلب بعض التحولات الجوهرية من حيث الشكل والمضمون، لتتوافق مع كافة التغيرات والتطورات التي طرأت على ثقافة ونمط حياة الشعوب والأنظمة، ولعل من أهم الأمثلة لهذه التحولات او الثقافات التي يجب أن تتبدل وتتغير استجابة لتأثير وسائل التواصل الاجتماعي، هو التحول من:

- من ثقافة المستوى الأدنى إلى ثقافة الجودة والإتقان.

- من ثقافة التكرار إلى ثقافة الابتكار.



- من ثقافة القهر إلى ثقافة المشاركة.

- من ثقافة الأخذ والاستهلاك إلى ثقافة العطاء والإنتاج.

- من ثقافة المعلومات الجاهزة إلى ثقافة الاستخدامات والإشاعات.

- من ثقافة القبول والتسليم إلى ثقافة البحث والنقد والتقويم[1].

ومن خلال هذه التحولات التي احدثتها وسائل التواصل الاجتماعي في الحياة بشكل عام تتشكل مشكلة هذا البحث وسؤاله الرئيس لمعرفة مدى أهمية وسائل التواصل الاجتماعي على الإدارة في الدول الإسلامية؟

أهداف البحث

1. بيان وتسليط الضوء على أهمية وسائل التواصل الاجتماعي في الإدارة بالدول الاسلامية.
2. بيان الاستخدام الأمثل لوسائل التواصل الاجتماعي في الإدارة بالدول الاسلامية.

أهمية البحث

1. يسلط هذا البحث الضوء على أهمية وسائل التواصل الاجتماعي في الإدارة الاسلامية.
2. في ظل استخدامات وسائل التواصل الاجتماعي المتعدد يبرز هذا البحث استخداماتها في مجال الإدارة.
3. يأتي هذا البحث كمساهمة من الباحث لخدمة الإدارة الاسلامية.

[1] استخدامات طلاب الجامعة لتكنولوجيا الاتصال والاشباعات المتحققة منها، أحمد علي سعد. 2012 رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التربية جامعة بنها. مصر



منهج البحث

اعتمد الباحث على المنهج التحليلي فضلاً عن الاستفادة من كتابات الباحثين الذين تطرقوا لوسائل التواصل الاجتماعي وتأثيراتها على الإدارة.

المبحث الأول: نظرة عامة على وسائل التواصل الاجتماعي

المطلب الأول: مفهوم وأنواع وسائل التواصل الاجتماعي

يشير مفهوم "وسائل التواصل الاجتماعي" إلى: "الطرق الجديدة في الاتصال في البيئة الرقمية بما يسمح للمجموعات الأصغر من الناس بإمكانية الالتقاء والتجمع على الإنترنت وتبادل المنافع والمعلومات، وهي بيئة تسمح للأفراد والمجموعات بإسماع صوتهم وصوت مجتمعاتهم إلى العالم أجمع[2] .

ويعرف زاهر راضي وسائل التواصل الاجتماعي بأنها: "منظومة من الشبكات الإلكترونية التي تسمح للمشترك فيها بإنشاء موقع خاص به، ومن ثم ربطه عن طريق نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم الاهتمامات والهوايات نفسها"[3] .

وتضع كلية شريديان التكنولوجية Sheridan تعريفاً اجرائياً للإعلام الجديد بأنه: "انواع الاعلام الرقمي الذي يقدم في شكل رقمي وتفاعلي، ويعتمد على اندماج النص والصورة والفيديو والصوت، فضلا عن استخدام الكومبيوتر كآلية

[2] (1)http://computing dictionary. The freedictionary.com/new+media

[3] استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العالم العربي، زاهر راضي، مجلة التربية، ع15، جامعة عمان الأهلية، عمان، 2003، ص23.



رئيسة له في عملية الانتاج والعرض، اما التفاعلية فهي تمثل الفارق الرئيس الذي يميزه وهي اهم سماته[4]. ويمكن تقسيم مواقع التواصل الاجتماعي بالاعتماد على التعريفات السابقة الى الاقسام الآتية:

1- شبكة الانترنت Online وتطبيقاتها، مثل الفيس بوك، وتويتر، اليوتيوب، والمدونات، ومواقع الدردشة، والبريد الالكتروني... فهي بالنسبة للإعلام، تمثل المنظومة الرابعة تضاف للمنظومات الكلاسيكية الثلاث.

2- تطبيقات قائمة على الادوات المحمولة المختلفة ومنها اجهزة الهاتف الذكية والمساعدات الرقمية الشخصية وغيرها. وتُعدّ الاجهزة المحمولة منظومة خامسة في طور التشكل.

3- انواع قائمة على منصة الوسائل التقليدية مثل الراديو والتلفزيون "مواقع التواصل الاجتماعي للقنوات والاذاعات والبرامج" التي اضيفت اليها ميزات مثل التفاعلية والرقمية والاستجابة للطلب.

ويمكن ان نخلص إلى شبه اتفاق، أن مواقع التواصل الاجتماعي تشير إلى حالة من التنوع في الاشكال والتكنولوجيا والخصائص التي حملتها الوسائل المستحدثة عن التقليدية، لاسيما فيما يتعلق بإعلاء حالات الفردية Individuality والتخصيص Customization، وتأتيان نتيجة لميزة رئيسة هي التفاعلية. فإذا ما كان الاعلام الجماهيري والاعلام واسع النطاق وهو بهذه الصفة وسم اعلام القرن العشرين، فإن الاعلام الشخصي والفردي هو اعلام القرن الجديد. وما ينتج عن ذلك من تغيير انقلابي للنموذج الاتصالي الموروث بما يسمح للفرد العادي ايصال رسالته إلى من يريد في الوقت

[4] الاعلام الجديد: دراسة في مداخله النظرية وخصائصه العامة، عباس مصطفى صادق، البوابة العربية لعلوم الإعلام والاتصال، 2011م، ص9.



الذي يريد، وبطريقة واسعة الاتجاهات وليس من أعلى الى أسفل وفق النموذج الاتصالي التقليدي. فضلا عن تبني هذه المواقع تطبيقات الواقع الافتراضي وتحقيقه لميزات الفردية والتخصيص وتجاوزه لمفهوم الدولة الوطنية والحدود الدولية[5].

هي مواقع إلكترونية تسمح للأفراد بالتعريف بأنفسهم والمشاركة في شبكات اجتماعية، يقومون من خلالها بإنشاء علاقات كتكوين صداقات، وأعمال مشتركة، وتبادل المعلومات مع استمرار التفاعل بينهم.

ومن أبرز تلك الشبكات –موقع: الفيس بوك وهو أحد أهم مواقع التواصل الاجتماعي، وقد أصبح قاعدة تكنولوجية سهلة بإمكان أي شخص أن يفعل بواسطتها ما يشاء)[6]

–وكذلك موقع تويتر وهو موقع تواصل اجتماعي يسمح لمشتركيه بتبادل الرسائل على ألا تتجاوز الرسالة الواحدة (280) حرفاً كرسائل قصيرة، وقد أجرى القائمون على الموقع عددا من التحديثات للتناسب مع رغبات مشتركيها وسوق المنافسة مع وسائل التواصل الأخرى.

ومن الوسائل والتي وجدت جمهوراً واسعاً، خاصة في المملكة العربية السعودية، الإنستجرام واليوتيوب والواتس اب والفايبر والإسكايبي.

[5] الإعلام الجديد: المفاهيم والوسائل والتطبيقات، عباس مصطفى صادق، عمان، دار الشروق، 2008م، ص17.

[6] خدمات المكتبات الجامعية السعودية المقدمة عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك ، هنادى حسن، 2012م، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم علم المعلومات ،كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبد العزيز، جدة



المطلب الثاني: أهمية وسائل التواصل الاجتماعي

أكدت الدراسات على أهمية وسائل التواصل الاجتماعي في رفع كفاءة الاتصال ومهارات التواصل بين الأفراد مع تعزيز المشاركة الاجتماعية.

وذكر زيد[7] أن أهمية وسائل التواصل الاجتماعي تبرز في جوانب متعددة منها:

- لغة العصر كجزء من التطور العقلي والتقني والنفسي للعصر الذي نعيش فيه
- أنها صارت حقيقة واقعة يستخدمها الكثيرون للاطلاع والتواصل والتفاعل
- تعطي المستخدمين ساحة مفتوحة للتعبير عن الرأي والمشاركة بالأفكار ومناقشتها
- تيسير إدارة الوقت بشكل أفضل باختراقها المكان والزمان مع تيسير الوصول لعدد كبير جدا من الناس.

المطلب الثالث: مزايا وسائل التواصل الاجتماعي

رغم اختلاف وتعدد وسائل التواصل الاجتماعي إلا أنها تشترك في عدد من المزايا ومنها:

[7]. استراتيجية تعبئة الرأي العام لدعم الحقوق الفلسطينية عبر مواقع التواصل الاجتماعي، عبد الله جمعة وافي، 2015م، رسالة ماجستير غير منشورة. أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا. غزة.



- التفاعلية: حيث تمتاز بسهولة التواصل والتفاعل بين مشتركيها لتبادل الآراء والمعلومات ووجهات النظر والأفكار، في حلقات "تفاعلية للتصحيح والإضافة والتوضيح "[8] .

- اللامركزية: حيث أن بناء المحتوى يقوم على فكرة التفاعل بين المشتركين باعتبار أنهم هم من يبنون المحتوى وليس مؤسسوا المنصة " ومن ثمّ تتكون شبكة متفرعة لا نهاية لها من المحتوى الخاص بكل مستخدم "[9]

- العالمية: إذ أن جميع المنصات الاجتماعية ذات فضاء عالمي رحب ومفتوح لا تحده جغرافية المكان والزمان وتصل الرسائل الى جميع أنحاء العالم بسرعة كبيرة للغاية " دون حواجز أو قيود، مع قدرة المستخدم على التحكم في تحديد جمهور المتلقين "[10]

- السهولة: إذ تتميز وسائل التواصل الاجتماعي وشبكاتها على اختلاف مسمياتها وأشكالها بسهول التواصل بين جمهورها وسهولة الاستخدام والتفاعل بينهم.

- المرونة: إذا يمكن استخدامها من أجهزة مختلفة كأجهزة المحمولة على اختلاف أنواعها والأجهزة المكتبية الثابتة والمتنقلة.

---

[8] ا استراتيجية تعبئة الرأي العام لدعم الحقوق الفلسطينية عبر مواقع التواصل الاجتماعي، لمرجع السابق

[9] دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعبئة الرأي العام الفلسطيني نحو التغيير الاجتماعي والسياسي- دراسة وصفية تحليلية، زهير عابد، 2012م، مجلة جامعة النجاح لأبحاث العلوم الإنسانية، المجلد 26، العدد 6

[10] دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعبئة الرأي العام الفلسطيني نحو التغيير الاجتماعي والسياسي المرجع السابق



- التوفير: حيث أنها توفر الوقت والجهد والمال في التواصل بين الأفراد مقارنة بوسائل التواصل القديمة المكلفة للوقت والجهد والمال.

المطلب الرابع: تصنيف وسائل التواصل الاجتماعي

تتباين وسائل التواصل الاجتماعي في جوانب متعددة[11] حيث هناك وسائل تواصل داعمة للغات المتعددة ومنها غير داعم، ومنها وسائل تواصل اجتماعي مجانية ومنها غير المجاني، ومن الوسائل العامة والمتخصصة، ومنها وسائل أنشأتها مؤسسات، وأخرى أفراد، ومنها ما يغلب عليه التراسل والتبادل النصي ومنها الصور ومنها مقاطع الفيديوهات.

المطلب الخامس: الإيجابيات والسلبيات

تمتاز وسائل وشبكات التواصل الاجتماعي بعدد من الإيجابيات ومنها ما ذكره كامل 2015 "إتاحة تكوين الصداقات وممارسة الأنشطة الثقافية والاجتماعية التي تهدف الى التقارب بين الأفراد، وتسهل عملية التواصل مع الآخرين"[12] .

وفي دراسته رصد التميمي[13] 2012 الإيجابيات التالية:

- تحريك الطاقات والمواهب والإبداع لدى الجمهور

[11] الإعلام الجديد: المفاهيم والوسائل والتطبيقات، عباس مصطفى صادق، 2008م، مكتبة الشروق، القاهرة.

[12] دور وسائل التواصل الاجتماعي على وعي الشباب في المشاركة السياسية، علياء الحسين كامل، 2015م، دراسة ميدانية في الأنثروبولوجيا الاجتماعية، مجلة مركز الخدمات البحثية بكلية الآداب جامعة المنوفية، مج 50، ص ص 235-311. مصر

[13] استخدامات الشباب الجامعي لوسائل الإعلام الاجتماعي والاشباعات المتحققة، دراسة ميدانية على عينة من طلاب جامعة عجمان بالإمارات العربية المتحدة، عبد الله عبد المؤمن التميمي،2012م، حوليات أداب عين شمس، مج 40، ص ص 293-313، مصر.



- تشجيع الحوار والمناقشات بين المسئولين والجمهور
- تقديم الخدمات للمستخدمين
- تحقيق التواصل بين أطراف يجمع بينها عوامل مشتركة (كالطلاب وأعضاء هيئة التدريس–والقيادات والمرؤوسين).
- تغيير بعض السلوكيات التي فشل الإعلام التقليدي في علاجها.

من ناحية أخرى تم رصد عدد كبير من السلبيات ومنها:

- عدم التحكم في خصوصية المشتركين بالقدر الكاف والمأمول
- إضاعة الوقت وإهداره بشكل كبير فيما لا جدوى منه ولا فائدة
- إدمان استخدامها وغلبتها على واجبات الوقت والأعمال الأكثر أهمية للفرد
- " التعرض للجرائم الإلكترونية والخداع "[14]

[14] المرجع السابق



المبحث الثاني: أهمية وسائل التواصل الاجتماعي في الادارة

المطلب الأول: التوظيف الإداري لوسائل التواصل الاجتماعي

أثبتت عدة دراسات (كدراسات – روبلير2010 و الدحدوح 2012 وعوض 2013 وكونزالس 2013 وبالعربي 2014 والسعيد 2014 والبابطين 2015 وعواج وسامية 2016) قوة التأثير الإيجابي لوسائل التواصل الاجتماعي في دعم ومساندة عمليات الإدارة ورفع مستوى تفاعل المستفيدين والمشاركين وتطوير مهارات القيادة والتعاون والإبداع.

المطلب الثاني: تحديات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في المؤسسات الحكومية

على الرغم من الانتشار الكبير لوسائل التواصل الاجتماعي في كافة المجالات ومع كافة الفئات المجتمعية إلا أنه في بعض المؤسسات الحومية توجد تحديات يمكن أن نبرز أهمها على النحو التالي[15] :

1- الخوف والتردد من بعض القيادات العليا في الانفتاح على الخدمات الإلكترونية والإعلامية

2- عبء ضغوط العمل على الموظفين.

3- المخاوف من حدوث أخطاء أمام الرأي العام

4- المتطلبات اللازمة لإدارة مواقع ووسائل التواصل الاجتماعي كالرصد والاستجابة الفورية وأسلوب الخطاب والشفافية.

[15] E-Governance & Social Media, Special issue of European Journal of E-practice, No. 16 June/July 2012. 110 pp.



5- ارتفاع درجة توقعات المجتمع من خلال شبكات التواصل الاجتماعي وعدم قدرة بعض المؤسسات على مواكبة المطالب الخدمية للمجتمع.

المطلب الثالث: التأثير الإيجابي لاستخدام المؤسسات لشبكات التواصل الاجتماعي

يساهم استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في تحسين الأداء العام وتعزيز الشفافية وتحسين السمعة، وكذلك تعميق التفاعل بين المؤسسات الحكومية وقطاعات الجمهور من المواطنين كما أكدته دراسات " هوارد والصبيحي " بأن شبكات التواصل الاجتماعي أصبحت أهم وسائل التواصل بين مؤسسات الحومة والمواطنين ومن أهم أبجديات استخدام المؤسسات الحكومية لشبكات التواصل الاجتماعي الآتي[16]:

- سرعة تقديم الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية عبر شبكات التواصل الاجتماعي
- رفع معدلات الوصول إلى شرائح المواطنين وتطوير عملية التواصل الحكومي
- العمومية بتجاوز الحدود المكانية والجغرافية لتقديم خدمات للجمهور في محل الإقامة
- تلبية توقعات المواطنين فيما يخص تنظيم الخدمات الحديثة وتعزيز سمعة المؤسسات
- تعزيز الشفافية بين المؤسسات الحومية والمواطنين
- تعزيز العلاقة بين الحكومة والمواطنين

[16] السياسة الحكومية للمشاركة الإلكترونية واستخدام أدوات التواصل الاجتماعي في القطاع الحكومي. 2013. هيئة تقنية المعلومات. سلطنة عمان.



- تعزيز الأداء الحكومي من خلال التركيز على عملية التواصل وتحسينها
- زيادة فعالية عملية التواصل مقارنة بالتكلفة على المدى الطويل
- الاستفادة من فعالية القنوات غير الحكومية
- سرعة الحصول على ردود أفعال المواطنين ومداخلاتهم
- إمكانية الوصول إلى فئة معينة من المواطنين بشأن قضايا محددة
- التقليل من الاعتماد على وسائل الإعلام المعمول بها ومواجهة التغطية الصحفية غير الدقيقة

كل هذا في الوقت الذي أصبحت فيه الشبكات التواصل الاجتماعي قناة اتصال شعبية بين المؤسسات الحكومية والمواطنين.

خاتمة

خلصت الدراسة إلى أن لوسائل التواصل الاجتماعي أهمية كبيرة في العملية الإدارية بشكل عام ولذا فإنه يتطلب على المنظمات الإدارية في الدول الإسلامية الاستفادة من وسائل ومنصات وشبكات التواصل الاجتماعي في تحسين مستوى الأداء الإداري مما ينعكس بشكل إيجابي على مستوى الأداء وتحقيق الأهداف المنشودة.

المراجع:

1. استخدامات طلاب الجامعة لتكنولوجيا الاتصال والاشباعات المتحققة منها، أحمد علي سعد، 2012 رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التربية جامعة بنها. مصر
2. استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العالم العربي، زاهر راضي، 2003م، مجلة التربية، ع15، جامعة عمان الأهلية، عمان.
3. خدمات المكتبات الجامعية السعودية المقدمة عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك، هنادي حسن، 2012م، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم علم المعلومات ،كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، المملكة العربية السعودية.
4. استراتيجية تعبئة الرأي العام لدعم الحقوق الفلسطينية عبر مواقع التواصل الاجتماعي، عبد الله جمعة وافي، 2015م، رسالة ماجستير غير منشورة. أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا. غزة، فلسطين
5. دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعبئة الرأي العام الفلسطيني نحو التغيير الاجتماعي والسياسي- دراسة وصفية تحليلية، زهير عابد، 2012م، مجلة جامعة النجاح لأبحاث العلوم الإنسانية، المجلد 26، العدد 6
6. الإعلام الجديد المفاهيم والوسائل والتطبيقات، عباس مصطفى صادق، 2008م، دار الشروق، القاهرة، مصر.



7. دور وسائل التواصل الاجتماعي على وعي الشباب في المشاركة السياسية، علياء الحسين كامل، 2015م، دراسة ميدانية في الأنثروبولوجيا الاجتماعية، مجلة مركز الخدمات البحثية بكلية الآداب جامعة المنوفية، مج 50، ص 235-311. مصر

8. استخدامات الشباب الجامعي لوسائل الإعلام الاجتماعي والاشباعات المتحققة، دراسة ميدانية على عينة من طلاب جامعة عجمان بالإمارات العربية المتحدة، عبد الله عبد المؤمن التميمي، 2012، حوليات آداب عين شمس، مج 40، ص ص 293-313، مصر.

9. السياسة الحكومية للمشاركة الإلكترونية واستخدام أدوات التواصل الاجتماعي في القطاع الحكومي. 2013. هيئة تقنية المعلومات. سلطنة عمان.

10. E-Governance & Social Media, Special issue of European Journal of E-practice, No. 16 June/July 2012. 110 pp.

11. http://computing dictionary. The freedictionary.com/new media



